



MeerWaarde
WELZIJN

JAARVERSLAG 2017

Koersvast verder...

Sociaal werk wijst de weg in het sociaal domein

“De wereld waarin wij ons uiterste best doen om anderen te helpen is niet soft. Het is een harde wereld. Toch zetten wij ons er dag in dag uit voor in. Elke inwoner die geholpen wordt of weer kansen voor zichzelf ziet is er één.”

We zien veel nieuwe doelgroepen op ons af komen: mensen met GGZ-achtige klachten, jeugdigen met een licht verstandelijke beperking, alleenstaande dakloze mannen, vrouwen uit de vrouwenopvang met een prostitutie-achtergrond, mensen uit detentie, ouderen die langer thuis wonen en nieuwkomers; mensen met een andere nationaliteit en die (nog) geen Nederlands spreken. Zij vragen om maatwerk. Onze sociaal werkers zijn in de meeste gevallen de regiehouder van de casus en laten partijen en informele netwerken aansluiten die elk vanuit hun eigen expertise bijdragen aan de oplossing. We merken dat inwoners eerst de praktische zaken op orde willen en moeten hebben voordat aan emotionele hulpvragen gewerkt kan worden.

Er is veel gewerkt aan eigen kracht en zelfredzaamheid. Klanten kregen handvatten en tools om hun vraagstuk in het vervolg zelf op te pakken of we koppelden ze aan een maatje of mentor.

Door actief te werken in de wijk leren organisaties en inwoners ons steeds beter kennen en weten ze waarvoor zichzelf of hun cliënten

bij ons terecht kunnen. Deze 'spin in het web'-functie laat zich niet altijd vertalen in cijfers maar wel in vaste gezichten in het gebied waardoor mensen ons snel weten te vinden en naar ons toekomen.

Wanneer we met elkaar (MeerWaarde, gemeente en organisaties) blijven werken en denken vanuit mogelijkheden in plaats van onmogelijkheden krijgen we meer voor elkaar.

Renata Fideli
Directeur-Bestuurder

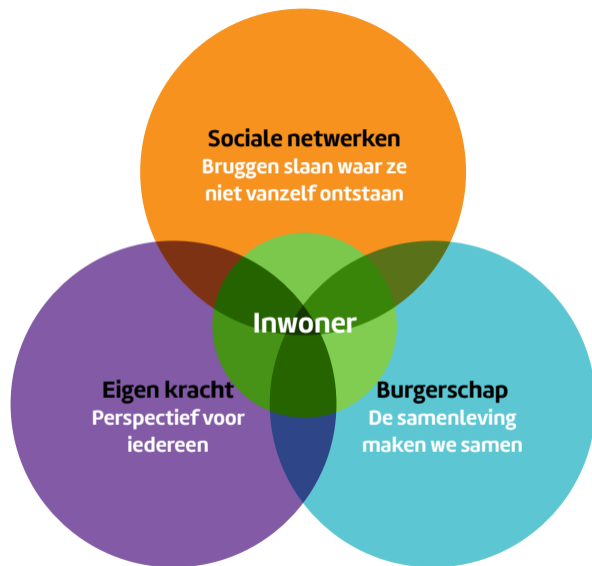


MeerWaarde is een organisatie die midden in de samenleving staat en die het dienstenpalet steeds weer afstemt op de veranderende vraag en behoeftes van inwoners. We zien het als onze opdracht om duurzame welzijnsdiensten te ontwikkelen die onze doelgroepen bereiken en versterken. Met het sociaal werk pakt MeerWaarde sociale vraagstukken aan en lost die op. Dit doen we met passie vanuit onze overtuiging, onze visie, missie en pijlers.

We hebben onze rol in het sociaal domein vertaald naar drie pijlers die invulling geven aan de maatschappelijke opdracht van MeerWaarde en daarmee aansluiten op de collegeprogramma's van betrokken gemeenten. De pijlers zijn:

- 1 **Eigen kracht:** perspectief voor iedereen
- 2 **Sociale netwerken:** bruggen slaan waar ze niet vanzelf ontstaan
- 3 **Burgerschap:** de samenleving maken we samen.

De vraag 'wat heeft de klant nodig' is ons vertrekpunt en staat daarom centraal.



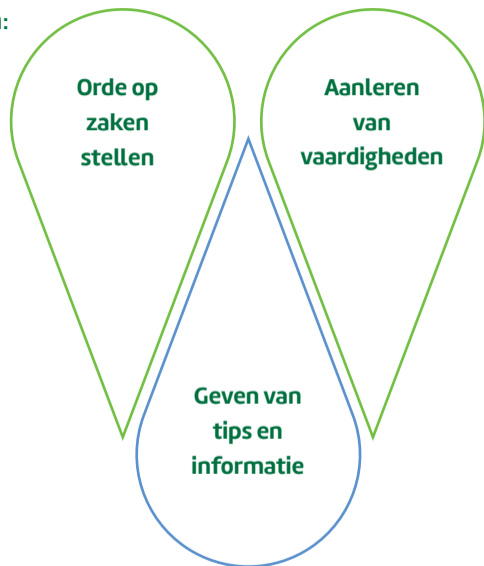


Eigen kracht

Perspectief voor iedereen



Kerntaken:



Orde op zaken stellen bij degenen die dat (tijdelijk) zelf niet kunnen

Ruimte voor zelfredzaamheid lukt soms alleen als je hoofd leeg is. Dus eerst orde op zaken stellen voordat er aan eigen kracht gewerkt kan worden.

Aanleren van vaardigheden

Mensen kunnen de regie over hun leven terugnemen door te leren omgaan met lastige gevoelens zoals angst, somberheid of weinig zelfvertrouwen, begeleiding op weg naar een (bij)baan, bij schulden of op sociaaljuridisch terrein, bij beginnende dementie of hoe men langer thuis kan blijven wonen.

Geven van tips en informatie aan mensen die daarna weer zelf verder kunnen

Tools zoals apps en e-health of de weg wijzen naar andere (speciële) organisaties. Informatie en advies over zaken als opvoeden en opgroeien. Tijdens huisbezoeken, op een locatie in de wijk of dorp, op straat of op het schoolplein.

Sociaal werk: expertise maatschappelijke dienstverlening

We bieden inwoners ondersteuning bij psychosociale vraagstukken en praktische ondersteuning. We sluiten de gesprekken met hen pas af wanneer er vertrouwen is dat een cliënt zelf verder kan.

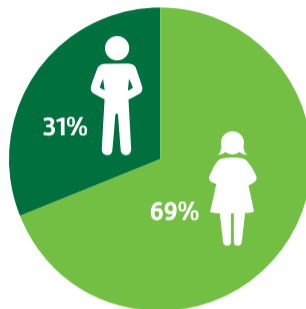
In 2017 werden 412 nieuwe casussen gestart en 653 casussen afgesloten.

Top 5 problematiek

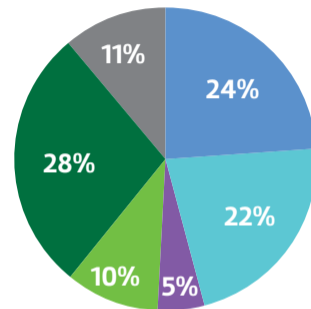
1. Huisvesting
2. Inkomen
3. Echtscheiding
4. Verwerking
5. Schulden

TOP 5

Man/vrouw-verdeling

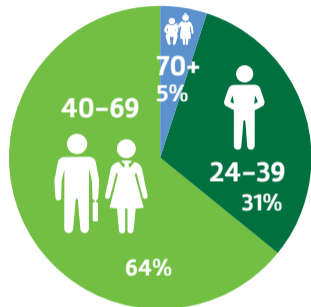


Gezinssamenstelling



- Eenouderhuishouden
- Alleenstaand
- 18+ inwonend bij ouders
- Meerpersoonshuishouden
- Samenwonend met kind
- Samenwonend zonder kind

Leeftijd



Waardering



Cliënten beoordeelden het sociaal werk met expertise maatschappelijk werk met een 8,9. Ze gaven aan dat ze beter hulp durven te vragen, meer zelfvertrouwen hebben gekregen, en beter voor zichzelf kunnen zorgen.

Preventieve inzet bij Meer-teams

Vanuit MeerWaarde namen drie professionals deel aan de Meer-teams verspreid over Haarlemmermeer. Deze teams hebben tot doel om inwoners met multicomplexe problematiek op integrale wijze te helpen.

Vanuit een preventieve rol toetsten we wat er aan de hand was en onderzochten we de mogelijkheden in het eigen netwerk. Per casus keken we hoe dit eigen netwerk verstevigd kon worden om zwaardere zorg te voorkomen.

Echtscheidingspreekuur

In het echtscheidingspreekuur van MeerWaarde krijgen ouders die gaan scheiden, juridische informatie van advocaten en informatie over wat een scheiding kan betekenen voor kinderen en hoe zij daar het beste mee om kunnen gaan. In 2017 maakten we een doorstart met het echtscheidingspreekuur, verbeterden we de kwaliteit van het spreekuur en maakten het alleen nog toegankelijk voor ouders met minderjarige kinderen.

“Echtscheidingen hebben om te beginnen een grote impact op de kinderen en gaan in toenemende mate gepaard huisvestingsproblematiek bij een van de ouders en schuldenproblematiek. Vooral in de Vinex-wijken, waar veel jonge gezinnen wonen, sneuvelen relaties.”

Sociaal werk: expertise sociaal raadslieden

We bieden inwoners ondersteuning bij:

- Telefonische en schriftelijke bemiddeling tussen inwoners en instanties.
- Het schrijven van een brief, een bezwaarschrift of klachtbrief.
- Het voorkomen en/of escaleren van schulden en bijkomende problematiek.
- Informatie en advies bij (dreigende) dakloosheid over hun mogelijkheden om onderdak te vinden en hun netwerk in kaart te brengen.

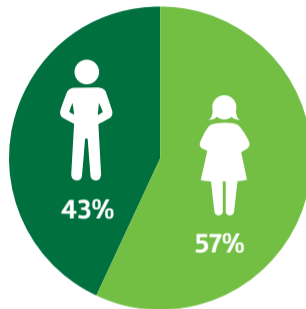
In 2017 werden 595 nieuwe casussen gestart en 614 casussen afgesloten.

Top 5 problematiek

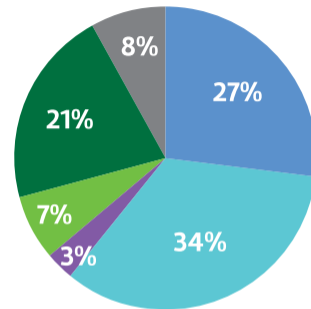
1. Schulden/budgetteren
2. Huurtoeslag
3. PW Algemene bijstand
4. Incasso
5. Aangifte inkomstenbelasting

TOP 5

Man/vrouw-verdeling

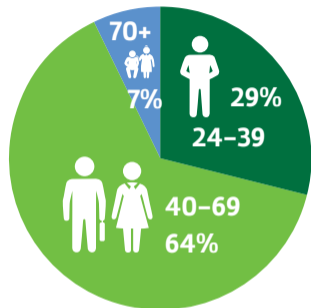


Gezinssamenstelling



- Eenouderhuishouden
- Alleenstaand
- 18+ inwonend bij ouders
- Meerpersoonshuishouden
- Samenwonend met kind
- Samenwonend zonder kind

Leeftijd



Waardering



Cliënten beoordeelden het sociaal werk met expertise sociaal raadslieden met een 8,8. Ze gaven aan dat ze meer zelfvertrouwen hebben gekregen, ze beter hulp durven te vragen en een beter overzicht over hun schulden, inkomsten en uitgaven hebben gekregen.

Formulierenbrigade

In 2017 hielp de Formulierenbrigade met het invullen van 374 formulieren. Het jaar daarvoor waren dit er 671. De vraag is echter gelijk gebleven, maar wordt elders opgevangen:

- Vanaf medio 2016 biedt de belastingdienst hulp bij het invullen van de belastingaangifte.
- Door de vereenvoudiging van een aantal (digitale) formulieren, konden deze tijdens de inloopsprekuren van onze PlusPunten worden afgehandeld.

Thuisadministratie (CTAH)

In 2017 kwamen 146 meldingen binnen. 80% van de aanvragen bij Thuisadministratie had betrekking op financiële problemen en kwam vooral binnen via de PLANgroep. Bij de CTAH zijn 42 vrijwilligers actief.

Pilot 'Vroeg Eropaf' als aanpak schuldenproblematiek

Werken aan een sterke sociale omgeving betekent kansen zien voor nieuwe, duurzame verbindingen. De pilot Vroeg Eropaf is hier een mooi voorbeeld van. Een huurachterstand is vaak een signaal dat er financiële problemen in een huishouden zijn. MeerWaarde, Ymere, PLANgroep en de gemeente sloegen eind 2016 de handen ineen voor de pilot Vroeg Eropaf. In oktober 2017 ondertekenden we een convenant voor het vervolg van deze succesvolle aanpak.

Pilot Aanmeldgroep Methode

Driekwart van alle schuldhulpcliënten in Nederland beëindigt hun schuldhulpverleningstraject zonder dat de problematische schulden zijn opgelost. Voor de betreffende cliënten is dat doorgaans rampzalig. Vaak spelen meerdere problemen. Met de pilot 'Aanmeldgroep Methode' streven MeerWaarde en PLANgroep ernaar zulke problemen in hun samenhang aan te pakken. De pilot bleek als snel succesvol dankzij een betere analyse van de hulpvraag, de verbeterde samenwerking onderling en met de cliënt en de verkorte procedures.



Sociaal werk: expertise ouderenadvies

Het aantal complexe casussen en het aantal migrantenouderen dat niet voldoende Nederlands spreekt, nemen toe. Cliënten hebben beginnend regieverlies en een minimum aan financiën. Zorg ontbreekt en er is geen familie die inspringt. Bij ouderen wordt vrijwel altijd het netwerk, de partner en de kinderen, betrokken. Er is betere afstemming tussen informele en formele zorg: wat kan de cliënt met behulp van familie, buren en kennissen oppakken.

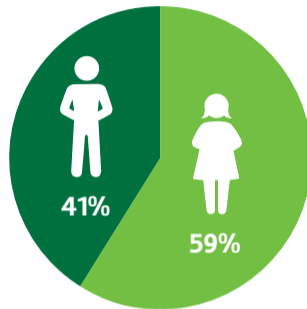
In 2017 werden 565 nieuwe casussen gestart en 539 casussen afgesloten.

Top 5 problematiek

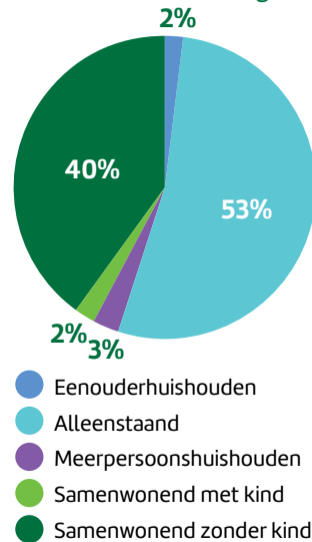
1. Lichamelijke gezondheid
2. Mobiliteit
3. Psychogeriatrische problemen
4. Overige problemen m.b.t. huisvesting
5. Huishoudelijke verzorging

TOP 5

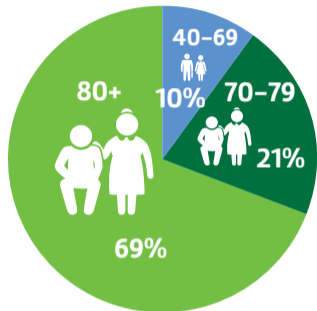
Man/vrouw-verdeling



Gezinssamenstelling



Leeftijd



Waardering



Cliënten beoordeelden het sociaal werk met expertise ouderenadvies met een 8,6. Ze gaven aan dat ze beter hulp durven te vragen, meer zelfvertrouwen hebben gekregen, en meer zelf regelen.

Preventieve huisbezoeken 80-jarigen

In 2017 werden 135 huisbezoeken afgelegd bij Haarlemmermeerse ouderen die in dit jaar tachtig jaar werden. Samen met de oudere werd in kaart gebracht wat de woon- en leefsituatie is en welke ondersteuning of voorziening (op termijn) nodig is om zelfredzaam te blijven.

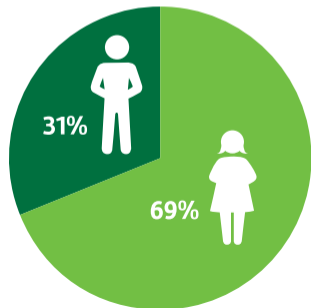




Sociaal werk: expertise jeugdmaatschappelijk werk

We bieden ondersteuning aan jongeren met vragen of problemen op het gebied van de persoonlijke ontwikkeling, de thuissituatie, vrijetijdsbesteding of financiën. Ouders/verzorgers en de leefomgeving worden actief betrokken bij de hulpverlening. In 2017 werden 77 casussen gestart.

Man/vrouw-verdeling



Leeftijd



We signaleren

- Steeds meer jongeren met psychische problemen (depressie, overspannen).
- Huisvestingsproblematiek blijft onverminderd hoog.

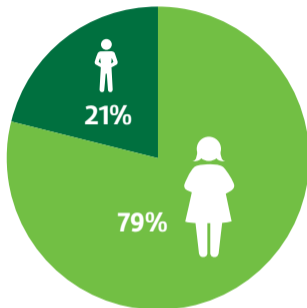


Opvoedondersteuning

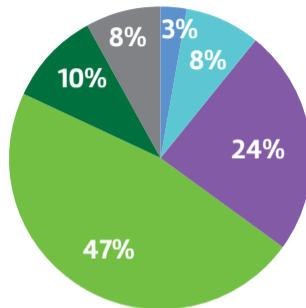
In 2017 kwamen we veel problematiek tegen waarbij echtscheiding speelde. Daarnaast waren er ook vragen over voeding, zindelijkheid, grenzen stellen en probleemgedrag.

In totaal werden 49 casussen gestart.

Man/vrouw-verdeling



Leeftijd



- 17-23 jaar
- 24-29 jaar
- 30-39 jaar
- 40-49 jaar
- 50-59 jaar
- 60+

Waardering



Waardering

Ouders beoordeelden onze opvoedondersteuning met een 8. Ze gaven aan dat ze door de opvoedondersteuning beter voor hun gezin kunnen zorgen.

Blended hulpverlening – een nieuwe werkmethode waarbij online en offline samengaan

Om op een goede manier van start te kunnen gaan met blended hulpverlening, hebben we in 2017 een aantal stappen gezet. Uit een behoefteonderzoek onder medewerkers en cliënten bleek dat zowel medewerkers als cliënten openstaan voor een digitalisering van het aanbod mits het laagdrempelig is en informatie 24/7 toegankelijk is. Een aantal sociaal werkers onderzocht de verschillende mogelijkheden en gaven hun voorkeur aan voor een online dossier dat de mogelijkheid biedt om via een chat contact te hebben met de hulpverlener. Vanaf eind 2017 werden hier de eerste ervaringen mee opgedaan. Die waren positief. In 2018 worden de vervolgstappen bepaald.

“Bij blended hulpverlening zoeken we naar een goed evenwicht tussen online hulpverlening en persoonlijke contacten”

Home-Start bij opvoedproblemen

Home-Start biedt hulp bij opvoedproblemen die te klein zijn voor professionele hulpverlening en te groot om er zelf uit te komen. Bij gezinnen waar meer nodig is, wordt intern nauw samengewerkt met het sociaal werk (expertise maatschappelijke dienstverlening) en met diensten als Stapprogramma's, MeerBabbels en de VoorleesExpress. In totaal namen 53 gezinnen deel aan een van de programma's. Er was een toename van vluchtelingengezinnen en de gemiddelde leeftijd van de vraagouder lag lager dan voorgaande jaren.







We signaleren

Meer vluchtelinggezinnen, gescheiden moeders en gezinnen met relatieproblemen.

Waardering

Ouders beoordeelden het Staprogramma met een 8,8. Ze gaven aan dat het beter gaat met het gezin en dat ze nieuwe contacten hebben opgedaan.

Staprogramma's: goede interactie ouder en kind vergroot onderwijskansen

Ouders leren met de Stap-programma's hun kind te ondersteunen en spelenderwijs te stimuleren. De meeste aanmeldingen kwamen van de GGD. Daarnaast van Kenter jeugdhulp, logopedisten, scholen en het Plusloket. De nationaliteiten van de gezinnen is zeer divers. In 2017 namen 41 gezinnen (met een diversiteit van 28 nationaliteiten) deel aan de Staprogramma's.



VoorleesExpress geeft kind met taalachterstand een beter perspectief!

In totaal kwamen 25 vrijwilligers thuis bij 26 gezinnen waarin de Nederlandse taal nog onvoldoende wordt gesproken en waar het niet vanzelfsprekend is dat ouders voorlezen aan hun kinderen. Alle gezinnen zijn, als ze dat nog niet waren, lid geworden van de bibliotheek. Drie gezinnen werden doorverwezen naar andere ondersteuning zoals Home-Start.

De vrijwilligers zijn enthousiast over de VoorleesExpress. De contacten met gezinnen uit een andere cultuur wordt als heel bijzonder ervaren. Men heeft het gevoel heel welkom te zijn en werkelijk iets te kunnen betekenen.



“Ik had een spannend boek gehaald uit de bieb, maar dacht dat het verhaal te lang zou zijn voor één keer. De meisjes bleven echter geboeid luisteren, en als ik zei: stoppen of door? riepen ze allebei: door! We hebben dus het hele boekje uitgelezen.”

Participatiecursussen: laagdrempelig leren

Voor kwetsbare inwoners organiseren we participatiecursussen waarbij de eigen kracht, zelfredzaamheid en participatie gestimuleerd worden. In 2017 organiseerden we 37 taalcursussen, 1 computercursus en 2 assertiviteitstrainingen. In totaal namen 202 unieke deelnemers deel aan een of meerdere cursussen en trainingen.



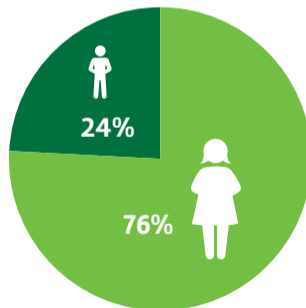
Waardering

Deelnemers beoordeelden de participatiecursussen met een 8,5. Ze gaven aan dat ze door de cursussen nieuwe mensen hebben ontmoet, beter hulp durven te vragen en nu beter contact hebben met hun buren.

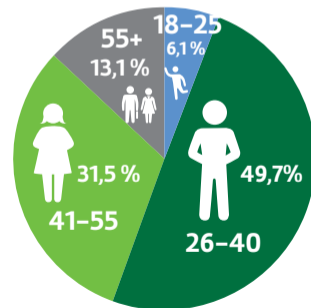
Participatieplaatsen: ervaring opdoen als werknemer

Aan kwetsbare inwoners met een grote afstand tot de arbeidsmarkt bieden we participatieplaatsen aan. Ze doen in een veilige omgeving werkervaring op. In 2017 boden we 27 plaatsen aan en werkten we hierin samen met diverse organisaties in Hoofddorp en Nieuw-Vennep.

Man/vrouw-verdeling



Leeftijd





Het Taalhuis matcht vraag en aanbod

Om te kunnen participeren in de samenleving en op de arbeidsmarkt is de beheersing van taal-, reken- en digitale vaardigheden heel belangrijk. Een op de zes Nederlanders heeft grote moeite met lezen, schrijven en het begrijpen en toepassen van informatie. Sinds maart 2017 worden alle nieuwe aanmeldingen van inwoners die taallessen willen volgen, doorverwezen naar het Taalhuis voor een intake en niveaubepaling. In totaal werden 52 toetsen afgenomen. 29 deelnemers werden doorverwezen naar de taallessen van MeerWaarde. Het Taalhuis is een samenwerkingsverband tussen MeerWaarde, de gemeente, Het ROC van Amsterdam, De Bibliotheek, Vluchtelingenwerk, Het Spaarne Gasthuis en het Nova College.



Sociaal werk

Jeugd 12+

“De essentie van ons sociaal werk jeugd 12+ ligt in het betreden van de leefwereld van jongeren om hun intrinsieke ontwikkeling aan te moedigen.”



Positieve beïnvloeding kost tijd en aandacht en het resultaat is niet direct zichtbaar. Onze sociaal werkers zijn coaches en vertrouwenspersonen voor jongeren. Zij kennen hun leefwereld, zien kansen en leiden ze toe naar coaching en talentprogramma's als MatchMentor en Track The Talent of begeleiden ze individueel. Ze laten de jongeren pas los tot ze zelfstandig of met ondersteuning verder kunnen.

De multidisciplinaire inzet die we kunnen bieden is daarbij van groot belang. Problemen waar jongeren mee te maken hebben zijn vaak gestapeld en gerelateerd; zoals een instabiele thuis-situatie, financiële problemen van ouders en problemen op school.

Wij zoeken jongeren in hun leefwereld op. Dat betekent concreet dat we jongeren ontmoeten op de plekken waar ze zich bevinden en samenkomen. Op straat, in winkelcentra, in en rond school, in de buurt, in jongerencentra en op social media. Door deze aansluiting op hun leefwereld, leren we de jongere echt kennen. Vanuit dit kennen en gekend worden, worden vanzelf de zaken die voor



Waardering

Jongeren beoordeelden het sociaal werk met een 8,7. Ze gaven daarbij aan dat ze nieuwe mensen hebben ontmoet, de omstandigheden op het gebied van opleiding beter zijn geworden en beter hulp durven te vragen.

de jongere op het spel staan duidelijk. Dit kan de sociaal werker Jeugd vervolgens aangrijpen om de positie van de jongere te versterken.

We werken daarbij multi-methodisch en zorgen voor een integrale aanpak. Samen met de jongere, de ouders en onze samenwerkingspartners bekijken we wat nodig is.

“Onze sociaal werkers Jeugd 12+ zijn door hun brede inzet een heel belangrijk middel om jongeren te bereiken. Door daadwerkelijk tussen de jongeren te zijn en in te spelen op trends en behoeften, hebben ze een belangrijke positie in de samenwerking met netwerkpartners.”

- Onze inzet is verdeeld over de wijken, afhankelijk van prioriteiten en de noodzaak om snel te kunnen interveniëren. Doel is altijd om in contact te komen met jongeren en hen verder te helpen. Bijvoorbeeld door ze te betrekken bij activiteiten in de wijk en in jongerencentra. Waar nodig verwijzen we door naar collega's of samenwerkingspartners.
 - Contact met jongeren is belangrijk en bij overlastsituaties is het contact met bewoners even zo belangrijk. We zijn zichtbaar aanwezig en aanspreekbaar voor alle betrokkenen in een overlastsituatie. Vormen een brug tussen betrokkenen. We gaan op huisbezoek bij de buurtbewoners en inventariseren hun mate van overlast.
 - Doordat we de jongeren ontmoeten in hun leefwereld, komen jongeren sneller in beeld en kan eerder ingegrepen worden.
 - We werken samen met partners als straatcoaches, politie, het CJG, wijkraden, scholen, jongerencentra, zorginstellingen etc.
- We verplaatsen ons te voet, op de fiets of met onze Meer-Waarde-auto en zijn ook 'actief in de wijk' op sociale media.



- Ook participeren de sociaal werkers jeugd 12+ in onze PlusPunten. De focus daarbij ligt op 'jongeren in het gezin'.



Vraaggerichte activiteiten

In 2017 werden – in samenwerking met jongeren en andere partners – 29 activiteiten georganiseerd waaraan 820 jongeren (en ouders) deelnamen.

Het gaat vaak om jongeren die kwetsbaar zijn op het gebied van school, stage en werk en op sociaal gebied. De activiteiten zijn veelal een middel om jongeren te leren kennen, hun vertrouwen te winnen en ze te leren om stappen te maken in het organiseren van activiteiten, samenwerken, aanleren van sociale vaardigheden en werken aan hun talenten.

40 jongeren zijn doorverwezen naar het sociaal werk maatschappelijke dienstverlening, Track the Talent, MachtMentor, !JES jongeren, het Meer-team, activiteiten/sportclubs en jongerencentra.



Themabijeenkomsten

In 2017 verzorgden we 25 activiteiten en voorlichtingsbijeenkomsten rond thema's en vragen vanuit onze partners en inwoners. We gaven voorlichting over onder andere radicalisering, seksualiteit en verslaving. De overgang van de basisschool naar het voortgezet onderwijs kreeg extra aandacht en met de leerlingen van groep 8 gingen we in gesprek over zaken als groepsdruk, pesten en sociale media.

Voorkomen vroegtijdig schooluitval

Door jongeren vroeg in het vizier te krijgen, proberen we vroegtijdig schooluitval te voorkomen. In 2017 organiseerden we samen met het JIP en gemeente Haarlemmermeer een banenmarkt en samen met Stichting Maatvast, Claus Partyhouse, Pier K, Vluchtelingenwerk, Politie, Sportservice, Gym Hoofddorp, Jump-skillz, RTV-NH en gemeente Haarlemmermeer een Zomerschool.



“Vroegtijdig schoolverlaten is een probleem in de polder. Doordat jongeren te vroeg van school gaan, hebben ze soms weinig toekomstperspectief. Zij dreigen echt buiten de boot te vallen en dat is zonde! Daarnaast zijn er jongeren in Haarlemmermeer die in de nachtelijke uren alleen maar achter de computer zitten en overdag hun bed niet uit komen. Deze jongeren verliezen door het weinige sociale contact het geloof in zichzelf. Zij worden dan niet meer gestimuleerd om zichzelf te ontwikkelen. Juist voor deze vraagstukken is sociaal werk Jeugd ontzettend van belang.”

Trajectbegeleiding op maat

Tijdens onze 'aanpak de wijk in' komen we in contact met jongeren die een specifieke hulpvraag of ondersteuningsbehoefte hebben. Door jongeren op maat individuele begeleiding te bieden, helpen we om de situatie waarin zij verkeren te veranderen. Onze focus ligt daarbij op:

- ♥ Bewustwording van gedrag.
- ♥ Stimuleren gedragsverandering.
- ♥ Bevorderen zelfredzaamheid.

We signaleren

- ♥ Een toename van het aantal jongeren dat dakloos dreigt te worden als gevolg van een slechte thuissituatie. Voor hen is geen woningaanbod.
- ♥ Jongeren die 'hulpverleningsmoe' zijn en alleen met sociaal werk willen spreken. Dit zijn jongeren die vanwege psychiatrische problematiek al langdurige begeleiding in gespecialiseerde zorg achter de rug hebben. De problematiek is ontstaan in de kindertijd of als jongvolwassenen. Zodra ze 18 zijn willen ze zelfstandig

proberen hun leven op de rit te krijgen. We begeleiden ze hierbij. Ook de ouders van deze jongeren, waarbij vaak van alles speelt, worden ondersteund.

Creatief communiceren met kinderen en jongeren

In 2017 startten we een pilot met een nieuwe methodiek voor trajectbegeleiding Jeugd. We boden alle sociaal werkers die werken met kinderen tussen de 8 en 23 jaar een training aan in het creatief communiceren met jeugd. In de praktijk bleek deze methodiek succesvol en inmiddels past iedere sociaal werker de aangeleerde technieken toe in het werk.

Track the Talent maakt meer mogelijk dan gedacht

Het project Track the Talent begeleidt jongeren tussen de 15 en 25 jaar bij het vergroten van hun kansen op de arbeidsmarkt. In 2017 maakten in totaal 22 jongeren kennis met verschillende mensen uit het bedrijfsleven. Daarnaast volgden de jongeren workshops waarbij ze leerden om sterker te communiceren, effectiever te solliciteren en hun kwaliteiten te ontdekken.

Bij de start van het project was 50% schoolgaand. Aan het eind van het project was dit 67%. Deelnemers geven aan dat ze door Track the Talent gemotiveerd zijn geraakt om te gaan werken of een studie te volgen en dat ze hebben geleerd wat ze moeten doen om een baan te vinden en te houden.





Waardering

Deelnemers beoordeelden Track the Talent met een 8,3. Ze gaven aan dat ze door Track the Talent nieuwe mensen hebben ontmoet, beter hulp durven te vragen en meer zelfvertrouwen hebben gekregen.

'Track the Talent heeft mij laten ervaren dat er meer mogelijk is dan ik dacht. Ik kan vrienden maken en beloftes nakomen'

'Ik vond het erg leuk en leerzaam en heb er mijn grootste levensdoel mee behaald: namelijk nieuwe vrienden in mijn leven krijgen'

"Ook na afronding van Track The Talent, houden we contact met de jongeren."





Met MatchMentor krijgen jongeren een steuntje in de rug

MatchMentor biedt ondersteuning aan jongeren tussen de 12 en 23 jaar. De ondersteuning wordt geboden door iemand vanaf 17 jaar die in Haarlemmermeer woont, werkt of studeert en die iets wil betekenen voor een jongere of jonge leeftijdsgenoot. MatchMentor is mede tot stand gekomen met ondersteuning van het Oranjefonds. In 2017 werkten we met negen mentoren en zijn er in totaal twintig koppelingen tussen mentee en mentor tot stand gebracht.

8.4

MeerWaarde
MeetWeken
2017

Waardering

Deelnemers beoordeelden MatchMentor met een 8,4. Ze gaven aan dat ze door MatchMentor nieuwe mensen hebben ontmoet, de omstandigheden op het gebied van opleiding beter zijn geworden, ze beter hulp durven te vragen en meer zelfvertrouwen hebben gekregen.



Jongeren als vrijwilliger

We vinden het belangrijk om jongeren mee te nemen in de ontwikkelingen binnen de te bouwen participatiesamenleving. Juist door het op jonge leeftijd ervaren van alle positieve effecten van vrijwillige inzet of vrijwilligerswerk, wordt een fundament gelegd voor hun latere sociale betrokkenheid.

Sociaal werkers Jeugd en de VrijwilligersCentrale trokken samen op in het aanmoedigen van jongeren om zich vrijwillig in te zetten voor een ander. In 2017 startte de werkgroep Vrijwilligerswerk waarin ook MENES was vertegenwoordigd. Input van jongeren werd onderdeel van het beleid en de geformuleerde ambities.

MENES jongerenparticipatie

MENES stimuleert en vergroot de inbreng en betrokkenheid van jongeren bij zaken die hen aangaan. Hoe kunnen ze invloed uitoefenen, meebeslissen over hun leefomgeving en zelf initiatieven ontplooiën om Haarlemmermeer beter en mooier te maken. In 2017 heeft MENES twaalf initiatieven van jongeren begeleid. Zo kookten drie meiden van het Haarlemmermeer Lyceum in Hoofddorp voor vluchtelingen. Dit project kwam voort uit 'MENES bij maatschappijleer'. De meiden wilden een groepje statushouders een warm welkom heten en de dialoog op gang brengen. Ook inventariseerde MENES de wensen van jongeren voor een uitbreiding van het skatepark in de wijk Floriande in Hoofddorp.





Sociaal makelaar Jeugd voor eenzaamheid bij jongeren

In 2017 onderzochten we hoe een sociaal makelaar Jeugd relatiegerichte verbindingen kan maken tussen jongeren in de leeftijd van 12 tot 23 jaar die te maken hebben met psychosociale vraagstukken als eenzaamheid of somberheid en als gevolg daarvan in een sociaal isolement terecht dreigen te komen. Het gaat om een groeiende groep. We voerden met 72 jongeren en 18 instellingen (partnerorganisaties, gezondheidscentra en scholen) in Haarlemmermeer en daarbuiten gesprekken. In 2018 wordt een sociaal makelaar Jeugd ingezet in de wijken Toolenburg en Floriande die zich in eerste instantie richt op jongeren tussen de 12 en de 15 jaar.



Stakeholdersbijeenkomst jeugd

Begin 2017 organiseerden we een bijeenkomst voor samenwerkingspartners van het sociaal werk Jeugd 12+. Aan de hand van tien stellingen ging MeerWaarde met de partners plenair in gesprek. De bijeenkomst werd als belangrijk ervaren. Nauwe samenwerking met partners rondom jeugd is belangrijk als het gaat om signalering en doorverwijzing.

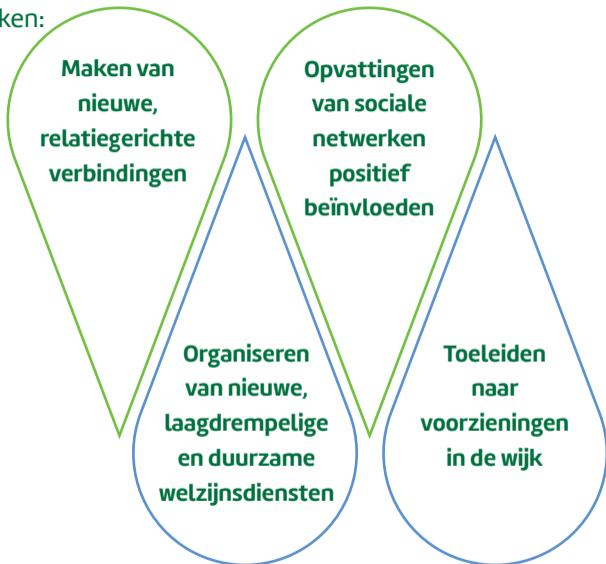


Sociale Netwerken

*Bruggen slaan waar ze niet
vanzelf ontstaan*



Kerntaken:



Maken van nieuwe, relatiegerichte verbindingen

De inzet van eigen netwerken wordt steeds noodzakelijker. Toch leidt een groter beroep op het eigen netwerk niet altijd tot een grotere inzet ervan. Zo kan het netwerk liefhebbend zijn, maar woont het bijvoorbeeld ver weg of heeft het zelf problemen. Met onze sociaal makelaars werken we aan nieuwe verbindingen en netwerken van mensen dicht bij huis. Hierbij gaan we vooral uit van wat iedereen (nog) zelf kan.

Toeleiden naar voorzieningen in de wijk

Mensen met psychosociale klachten die bij de huisarts komen zijn niet altijd gebaat met medicijnen of doorverwijzing naar psychosociale zorg. Deelname aan activiteiten kan het juiste zetje in de rug zijn, de ontmoeting met anderen en zinvolle dagbesteding kunnen de eerste stap zijn naar meer levensplezier. We gaan samen op zoek naar een activiteit die aansluit bij de interesse en behoefte.

Organiseren van nieuwe, laagdrempelige en duurzame welzijnsdiensten

Mensen zonder sociaal netwerk, mensen die mantelzorgen maar er even uit willen of juist degene die mantelzorg ontvangt, kunnen op een laagdrempelige manier andere mensen ontmoeten. Met onze arrangementen maken we ontmoetingen mogelijk en stimuleren we sociale contacten.

Opvattingen van sociale netwerken positief beïnvloeden

Wanneer mensen geen sociaal netwerk (meer) hebben, kan dat zorgen voor negatieve gevoelens en gezondheidsklachten. Mensen trekken zich dan soms verder terug. Wij dragen uit dat we leven in een inclusieve en zorgzame samenleving waar inwoners afhankelijk van elkaar mogen zijn.



“Elkaar kennen en korte lijnen vormen de basis om snel te schakelen als dat nodig is. Op diverse fronten is er overleg met samenwerkingspartners, zowel over individuele casussen als over bredere problematiek, al dan niet gebonden aan een gebied, in netwerkverband of een-op-een. Ook met inwoners is er veel contact. Op straat, in het winkelcentrum, tijdens braderieën en wijkfeesten, in wijkcentra, tijdens informatiebijeenkomsten en bij activiteiten in de wijk, buurt of het dorp.”

Coachen van bewonersinitiatieven voor sociale samenhang

We adviseren en ondersteunen bewoners bij initiatieven die bijdragen aan de participatie van individuen en groepen. Zo versterken we de zelfredzaamheid, het zelfvertrouwen en het zelforganiserend vermogen van inwoners en leveren we een bijdrage aan de sociale samenhang in de wijk. In 2017 ondersteunden we 104 initiatieven.

Toename aantal duurzame verbindingen in de wijk

In 2017 werd het werkgebied van de sociaal makelaars verbreed naar de wijken Hoofddorp-Bornholm en Hoofddorp-Centrum (m.u.v. Graan voor Visch en Pax) en werden de sociaal makelaars onderdeel van de MeerWaarde-gebiedsteams. Er werden 130 kwetsbare inwoners gekoppeld aan bestaande voorzieningen, 59 nieuwe verbindingen tussen inwoners tot stand gebracht en 3 buurtinitiatieven ondersteund. 196 inwoners werden doorverwezen.



Waardering

Inwoners beoordeelden het werk van de sociaal makelaar met een 8.1. Ze gaven aan dat ze nieuwe mensen hebben leren kennen, ze beter hulp durven te vragen en ze beter voor zichzelf zorgen.



We signaleren

- ♥ Een toename van mensen tussen de 30 en 65 jaar die niet meer werken als gevolg van fysieke beperkingen of andere oorzaken. Voor hen is weinig aanbod aan voorzieningen. Ze voelen zich eenzaam en hebben weinig sociale contacten.
- ♥ Dat vrouwen uit andere culturen moeilijker te matchen zijn dan vrouwen met een Nederlandse afkomst.
- ♥ Een toename van mensen met GGZ-achtige klachten die in de wijk blijven. Ze kunnen of willen niet bij de GGZ terecht.

Welzijn op recept

Mensen met psychosociale klachten zijn in bepaalde gevallen beter gebaat bij het meedoen aan een activiteit in de buurt of bij het ontmoeten van andere mensen, dan bij een medische oplossing. In 2017 namen negen huisartsenpraktijken/gezondheidscentra deel. Ze verwezen in totaal 54 mensen door naar onze sociaal makelaars. We verbinden inwoners onder andere met activiteiten in wijkcentra



en particuliere initiatieven zoals wandelgroepen, eetgroepen en vrouwengroepen.

Elkaar laagdrempelig ontmoeten in de Sociëteit

De sociëteiten zijn laagdrempelige ontmoetingsplekken voor oudere inwoners die door hun leeftijd, lichamelijke gesteldheid of door een beperkt sociaal netwerk kwetsbaar zijn. Deze ouderen zijn te goed voor een verpleegtehuis maar te slecht voor een huiskamer-groep. Zij hebben een plek nodig om anderen te ontmoeten, vragen te kunnen stellen, zorgen te kunnen delen en waar ze zichzelf kunnen zijn. Indien nodig begeleiden we mensen naar activiteiten, hulp en zorg. In 2017 was MeerWaarde de trekker van de sociëteiten. We zorgden voor aansturing van vier coördinatoren en werving van deelnemers en vrijwilligers.

De Sociëteiten vinden plaats in samenwerking met diverse lokale zorgaanbieders, zorgcentra, sport- en cultuuraanbieders, culturele accommodaties zoals dorpshuizen en met ondersteuning van vrijwilligers.

“Het is not done als mensen in een isolement geraken. In alle kernen en wijken wonen ouderen zelfstandig, al dan niet met ondersteuning. Maar dikwijls blijven hun kinderen niet in Haarlemmermeer. Die bouwen elders verder hun aan toekomst.”

Ontmoetingsgroep Meerstede – met elkaar in gesprek over interessante thema's

In deze laagdrempelige wijkvoorziening gaan vrijwilligers aan de hand van een thema in gesprek met ouderen. Onze rol is het begeleiden van de vrijwilligers en het voorbereiden van de thema's. Daarbij nodigen we ook partners uit. In 2017 kwamen thema's als veiligheid, sport en cultuur aan bod.

Maatjesproject Samen Doen – samen iets ondernemen

Het project Samen Doen is opgezet voor senioren en andere kwetsbare inwoners vanaf 23 jaar. Deze groep mensen wil graag iets ondernemen, maar niet alleen. Vaak weten ze niet goed hoe ze contacten moeten leggen om aan een maatje te komen. De leeftijd van de deelnemers varieert tussen 40 jaar en 90 jaar. Gemiddeld zijn er zo'n 100, meestal alleenstaande, deelnemers. In 2017 kwamen 30 matches tot stand.



“Waardevolle contacten opdoen is niet voor iedereen altijd even makkelijk.”



Maatjesproject Metgezel

Thuiswonende en alleenstaande ouderen, chronisch zieken en mensen met een lichamelijke beperking hebben soms maar weinig contact met anderen. In samenwerking met Humanitas brengen we ze in contact met vrijwilligers en studenten die hen wekelijks thuis bezoeken. Er is veel vraag naar deze vorm van ondersteuning. In 2017 kwamen 67 matches tot stand.

Metgezel is een samenwerkingsverband tussen MeerWaarde en Humanitas. De aanmeldingen komen via huisartsen, maatschappelijke organisaties, onze sociaal werkers en Humanitas.



8.3

MeerWaarde
MeetWeken
2017

Waardering

Deelnemers beoordeelden het maatjesproject Metgezel met een 8,3. Ze gaven aan dat ze door het maatjesproject meer zelfvertrouwen hebben gekregen, beter hulp durven te vragen en nieuwe mensen hebben ontmoet.

Pilot ex-gedetineerden

In 2017 startte een pilot met ex-gedetineerde volwassenen met als doel om ze te verbinden aan de dienstverlening van MeerWaarde en de voorzieningen in hun wijk. De sociaal makelaargang op huisbezoek of naar het huis van bewaring. Aanmeldingen kwamen vanuit de gemeente of de reclassering. De pilot vond plaats op verzoek van het Meer-team en de gemeente en wordt in 2018 geëvalueerd.

Pilot MeerCirkels – elkaar tot steun zijn

MeerCirkels is een buurtnetwerk van inwoners waarbij een vrijwilliger de verbindende factor vormt en de aandacht voor wederkerigheid centraal staat. Inwoners zijn elkaar tot steun in praktische en emotionele zin. Achter ieder netwerk staat een professional van een van de deelnemende organisaties. MeerCirkels is bedoeld om sociale netwerken te versterken en wordt vanuit die gedachte mede gedragen door RIBW K/AM, Ons Tweede Thuis en MEE. In 2017 hebben we alle partijen samengebracht en een projectplan geschreven. In 2018 start de eerste pilot van MeerCirkels in de wijk Overbos.



Buurtgezinnen: informele begeleiding van gezinnen door gezinnen

Buurtgezinnen is een laagdrempelige vorm van informele begeleiding van gezinnen die een extra steuntje in de rug nodig hebben of die (tijdelijk) in zwaar weer verkeren. Het zijn gezinnen die over een onvoldoende steunend netwerk beschikken in de buurt of het lastig vinden om steeds hulp te vragen. We brengen ze in contact met gezinnen die hierin graag iets willen bijdragen. MeerWaarde sprak met samenwerkingspartners zoals scholen, Altra, de GGD, Vluchtelingenwerk, jeugdbescherming Amsterdam en family Support om de mogelijkheden van de franchise-formule Buurtgezinnen.nl te verkennen. Dit concept bleek niet aantrekkelijk genoeg. In 2018 wordt onderzocht of we een soortgelijk concept, maar andere formule kunnen inzetten.

Jan & Alleman

Hoe kan iedereen uit de samenleving deelnemen aan kunst en cultuur en hoe kunnen we dit vormgeven binnen een inclusieve en zorgzame samenleving waarin inwoners afhankelijk van elkaar mogen zijn? Samen met de Bibliotheek Haarlemmermeer, Pier-K, Het Cultuurgebouw, Ons Tweede Thuis, RIBW K/AM, Roads en Vluchtelingenwerk gaven we met het project Jan & Alleman invulling aan dit streven door zorg & welzijn met kunst & cultuur te verbinden.



Jan &
Alleman





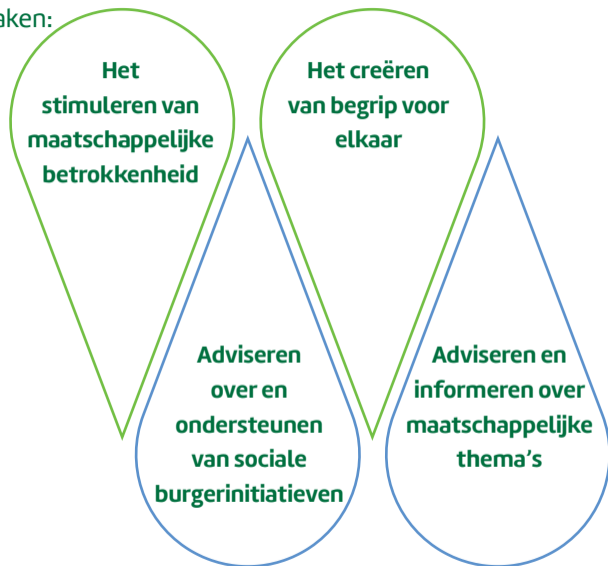


Burgerschap

De samenleving maken we samen



Kerntaken:



Het stimuleren van maatschappelijke betrokkenheid

Steeds meer bedrijven, organisaties en mensen willen vanuit hun maatschappelijk betrokkenheid vrijwillig investeren in de lokale samenleving, door de inzet van expertise, menskracht, faciliteiten en netwerken. Die krachten willen we bundelen en gericht inzetten om de samenleving voor iedereen te verbeteren.

Het creëren van begrip voor elkaar

We leven in een dynamische en sterk geïndividualiseerde samenleving. Mensen hebben meer een eigen mening en vinden dat ze hun mening zonder terughoudendheid kunnen geven. Mede daardoor ontstaat steeds vaker een kloof tussen bevolkingsgroepen. Onze sociaal werkers werken aan burgerschapsvorming in de breedste zin van het woord. Door kennis & ontmoeting creëren we begrip en werken we aan een lokale samenleving die prettig is voor iedereen.

Adviseren van en ondersteunen over sociale burgerinitiatieven

Inwoners krijgen meer en meer verantwoordelijkheid voor elkaar en hun eigen leefomgeving en geven daar in praktische zin uiting aan. Ook willen bewoners zelf zorg en ondersteuning organiseren in hun eigen wijk of dorp. Onze sociaal werker verbindt partijen met elkaar, fungeert als aanspreekpunt voor bewoners en gemeente en helpt zo initiatieven van plan uitgroeien tot werkelijkheid.

Adviseren en informeren over maatschappelijke thema's

Opdrachtgever, samenwerkingspartners, vrijwilligersorganisaties, bedrijfsleven en inwoners doen regelmatig een beroep op onze expertise betreffende maatschappelijke vraagstukken als armoede, radicalisering, polarisatie, echtscheiding en vrijwilligerswerk.



“Het verhaal van onze vrijwilligers raakt ons. Het gedachtegoed van vrijwillige inzet is van onschatbare waarde. Iets betekenen voor een ander of voor je directe omgeving.”

Vrijwilligers 'Binden én boeien'

Als welzijnsorganisatie willen we dat mensen actief meedoen aan de samenleving. Onze vrijwilligers zijn een voorbeeld en inspiratiebron voor anderen. Ons is er dan ook alles aan gelegen om onze vrijwilligers een volwaardige plek in onze organisatie te geven en ze de kans te bieden zinvol werk te verrichten. Met de resultaten uit het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek uit 2016 werd samen met een aantal vrijwilligers een nieuw vrijwilligersbeleid geformuleerd. Begin 2018 werd dit proces afgerond. Het hernieuwde beleid kreeg de passende titel 'Binden én boeien'.

Haarlemmermeer voor Elkaar

In 2017 werd het digitale matchingsplatform www.haarlemmermeervoorelkaar.nl bijna 40.000 keer bezocht door zo'n 20.000 unieke gebruikers. In totaal werden 565 nieuwe profielen aangemaakt en stonden aan het eind van het jaar 254 maatschappelijke organisaties ingeschreven. Dat is 25% meer dan het jaar ervoor. Er waren 3960 unieke verbindingen tussen twee gebruikers, die resulteerden in ruim 900 matches, uitgaande van een algemene

vuistregel dat een op de vier unieke verbindingen leidt tot een match.

In totaal werden 617 nieuwe hulpvragen en 414 nieuwe hulpaanbiedingen geplaatst. 59% van de hulpvragen had betrekking op eenzaamheid en het zoeken naar een maatje.



7.3

Haarlemmermeervoorelkaar.nl

In oktober 2017 vond een landelijk onderzoek plaats onder alle 'voor elkaar' websitegebruikers. Haarlemmermeer voor Elkaar scoort een mooie 7.3.



*“Ik heb Wouter ontmoet, mijn ‘maatje’ met een beperking.
Het geeft voldoening als hij een leuke dag heeft gehad.
Vrijwilligerswerk leert je ook om blij te zijn met wat je hebt.”*

*“Voor mij gaf de snelle en gebruiksvriendelijke website
de doorslag. Ik wilde heel graag iets vrijwillig doen maar
het moest niet te veel moeite kosten van tevoren.”*

VrijwilligersAcademie: kennis delen en halen

In 2017 bood de VrijwilligersAcademie 34 trainingen aan. Hieraan namen 275 vrijwilligers deel.

Daarnaast gaven we online trainingen en trainingen op het gebied van webdesign. Deelnemers beoordeelden de trainingen met gemiddeld een 8,1.



Bijeenkomst 'Vrijwillige inzet is ontmoeten en delen'

In juni 2017 organiseerde de VCH een bijeenkomst voor vrijwilligerscoördinatoren van maatschappelijke organisaties. Maar liefst 75 mensen van zeer uiteenlopende organisaties kwamen naar dit event. Het delen van kennis, ervaring en vraagstukken werd als waardevol ervaren evenals de informatie die over verschillende actuele vraagstukken werd gegeven.

Verbindingen tussen sociaal en zakelijk Haarlemmermeer

Naast de contacten met maatschappelijke organisaties onderhoudt de VrijwilligersCentrale ook contacten met het bedrijfsleven in Haarlemmermeer. Twee keer per jaar worden bijvoorbeeld bedrijven actief betrokken bij de jaarlijks terugkerende Beursvloer en NL-Doet. Met een aantal bedrijven is gesproken over de effectiviteit van hun inzet op lange termijn. Hieruit is het vernieuwingsproject 'proeftuin een loket zakelijk en sociaal Haarlemmermeer' ontstaan.

“Wij zien in het bedrijfsleven van Haarlemmermeer potentiële bondgenoten om het tij te keren. Het is onze missie om met ze in gesprek te gaan over urgente maatschappelijke thema’s die ook zij kunnen omarmen. Dit soort koppelingen leggen behoort bij de huidige modus operandi van de welzijnsorganisatie. We hebben de plicht om met inwoners en andere partijen samen te werken aan het welzijn. Ons handelen wordt gelegitimeerd door de tevredenheid van de inwoners.”

Maatschappelijk rendement 13e editie Beursvloer: € 400.000

De Beursvloer is een jaarlijks terugkerend event waar bedrijven en maatschappelijke organisaties elkaar vinden op het gebied van vrijwilligerswerk. In een tijdsbestek van twee uur wordt aan (hulp) vragen van onder andere verenigingen, scholen, maatschappelijke- en vrijwilligersorganisaties tegemoet gekomen door aanbiedingen vanuit het bedrijfsleven. Aan de 13e Beursvloer deden 35 organisaties en 38 bedrijven mee. In totaal waren er 89 matches.

NL-Doet stimuleert vrijwilligerswerk in Haarlemmermeer

In 2017 werden maar liefst 85 klussen geklaard door 1028 vrijwilligers, waaronder veel medewerkers van bedrijven.





Ruim driekwart van de burenruzies opgelost door Buurtbemiddeling

In 2017 hielpen 20 vrijwillige bemiddelaars inwoners van Haarlemmermeer zelfstandig hun burencollicie op te lossen. We ontvingen 130 verzoeken waarvan 78% werd opgelost. Het aantal complexere zaken waarbij psychosociale spelen neemt toe. Bemiddelaars worden hierop extra getraind en bij deze casussen wordt multidisciplinair samengewerkt met het sociaal werk.

Top 3 klachten Haarlemmermeer

1. Geluidsoverlast personen en apparatuur/audio
2. Tuin-/Buiten problemen
3. Bedreiging/intimidatie/lastig vallen

Buiten Haarlemmermeer

40 bemiddelaars zetten zich in 2017 in voor 241 burencollicten in Haarlem (146), Haarlemmerliede (5), Heemstede (33), Bloemendaal

(23), en Zandvoort (34). Dit met een gemiddeld slagingspercentage van maar liefst 70%. Ook hier stond geluidsoverlast op nummer 1.

Buurtbemiddeling vindt plaats in samenwerking met vrijwillige buurtbemiddelaars, woningcorporaties, Vluchtelingenwerk, politie en andere netwerkpartners. Daarnaast wordt multidisciplinair samengewerkt met het sociaal werk.



We zien onszelf in een trekkersrol voor het tolerantievraagstuk

Onze sociaal werkers werken aan burgerschapsvorming in de breedste zin van het woord. In dit plaatje passen ook de thema's tolerantie en polarisatie. We zien onszelf dan ook in een trekkersrol met betrekking tot deze vraagstukken in Haarlemmermeer. In 2017 is een interne werkgroep aan de slag gegaan met deze thema's en is onze rol uitgewerkt in het Koersplan 2018 – 2020.



Over MeerWaarde

Aantal medewerkers in 2017

2016



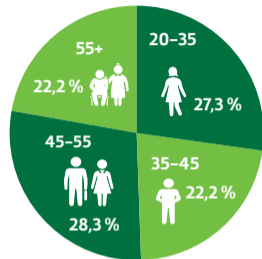
74,32
fte's

2017

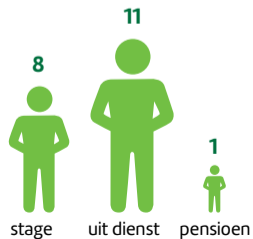


75,62
fte's

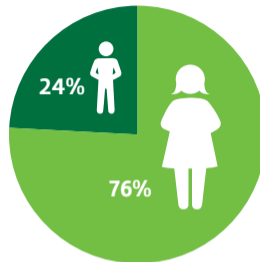
Leeftijdsoopbouw in 2017



Mobiliteit in 2017



Man/vrouw in 2017



Ziekteverzuim 2017



Financieel overzicht Resultaat 2017

in € 1000,-	Realisatie 2017	Begroting 2017	Realisatie 2016
Subsidies	6.195	6.077	6.185
Opbrengst doorbelaste	6	0	15
Overige opbrengst	180	182	256
Som Baten	6.381	6.259	6.456
Personeelskosten	4.559	4.499	4.444
Afschrijvingen	41	42	39
Overige bedrijfskosten	1.823	1.918	1.823
Som Lasten	6.423	6.459	6.306

in € 1000,-	Realisatie 2017	Begroting 2017	Realisatie 2016
Bedrijfresultaat	-43	-200	150
Financiële baten/lasten	2	10	5
Resultaat deelneming	-	-	-
Exploitatiesaldo	-41	-190	155
Bij/af: mutatie bestemmingsreserve	81	202	-108
Resultaten en resultaatbestemming	40	12	47

“Duurzaam bouwen aan zelfredzaamheid is gebaat bij een meerjarenperspectief. In 2017 ontvingen we een tweejarensubsidie van gemeente Haarlemmermeer en gaven we alvast een doorkijk voor de komende vier jaar. Een meerjarensubsidie stelt ons in staat om op langere termijn sturing te geven.”

Kwaliteitsmanagement: MeerWaarde MeetWeken

In navolging van 2016 voerden we ook in 2017 gedurende drie weken een klanttevredenheidsonderzoek uit. We vroegen klanten onder andere hoe waarschijnlijk het is dat men MeerWaarde aanbeveelt bij vrienden, familie, collega's en burens. En zo ja of zo nee, waarom. De resultaten hiervan waren positief. Ten opzichte van vorig jaar hebben onze klanten een verbetering ervaren in onze dienstverlening. Ook hierin zien we bevestigd dat we goed op weg zijn en dat het altijd nóg beter kan.

“Door goed te luisteren naar wat inwoners, partners en vrijwilligers vinden van de dingen die we doen, kunnen we (nog) beter worden.”



**Goed luisteren
maakt ons beter!**

Klantwaardering



96% gaf een 6 of hoger 72,3% gaf een 8 of hoger



Klantloyaliteit



51,5% - 6,5% = 45



De NPS-score is de uitkomst waarbij de laagste scores (0-6) worden afgetrokken van de hoogste scores (9 en 10). Een NPS-score boven de 0 is goed. Dit betekent namelijk dat er meer 'fans' dan 'critici' zijn.

Nieuwe governance code

Vanaf 2017 werken we conform de governance code met een Raad van Toezicht en een Raad van Bestuur, die met elkaar – ieder vanuit eigen rol en verantwoordelijkheid – toezicht houden en sturen op een stevig en toekomstbestendig MeerWaarde.

Toekomstbestendig functiehuis

In 2017 bouwden we een beter passend en toekomstbestendig functiehuis met generieke en resultaatgerichte functiebeschrijvingen. We hebben hiermee een goede basis gelegd voor competentie management. Het maakt loopbaanpaden binnen onze organisatie inzichtelijk en geeft meer mogelijkheden voor flexibele inzet. Het nieuwe functiehuis wordt begin 2018 geïmplementeerd.

Certificering

We hebben de volgende keurmerken:

- ♥ Kwaliteitskeurmerk van het door CCV erkende PLUS-certificaat voor buurtbemiddeling,
- ♥ Keurmerk 'beveiligd' voor onze website.

Al 20 jaar samen sterker in de regio

Op 30 mei 1997 werd MeerWaarde opgericht onder de naam Stichting Meerwaarde. In de afgelopen 20 jaar zijn voldoende bouwstenen gelegd om samen nieuwe uitdagingen aan te gaan. In combinatie met een mooie strategische visie, staan wij nog steviger voor de toekomst. Wij blijven ons inzetten voor die kwetsbare mensen die ons hard nodig hebben.

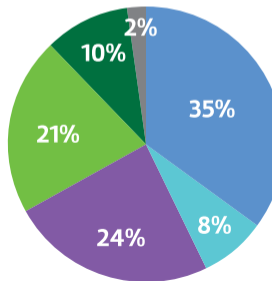


PlusPunten: werken in de wijk

In de wijken, dorpen en kernen in Haarlemmermeer werken we integraal met zes gebiedsteams: Haarlemmermeer-Noord, Hoofddorp-Zuidwest, Hoofddorp-Centrum, Hoofddorp-West, Nieuw-Vennep en Haarlemmermeer-Zuid. In de gebiedsteams werken de disciplines samen. Daarnaast voeren we een (deel) van onze dienstverlening uit in aangrenzende gemeenten: Haarlemmerliede & Spaarnwoude, Haarlem, Zandvoort, Bloemendaal en Heemstede.

Op een aantal punten in Haarlemmermeer hebben we PlusPunten. Dit zijn laagdrempelige locaties waar inwoners terecht kunnen voor informatie, advies en vragen over welzijn, vrijetijdsactiviteiten, vrijwilligerswerk en hulp- en dienstverlening. Een kort advies of tip is vaak al genoeg om inwoners op weg te helpen. Wanneer meer nodig is, wordt een afspraak ingepland bij een sociaal werker.

In 2017 namen 2.949 mensen contact op met een van onze PlusPunten met betrekking tot hun administratie/financiën, voorzieningen in de wijk, huisvesting, gezondheid en echtscheiding.



Waardering

Bezoekers in de wijk beoordeelden hun bezoek aan het PlusPunt met een 8,7. Ze gaven aan dat ze meer zelfvertrouwen hebben gekregen, beter hulp durven te vragen en beter voor hun gezin kunnen zorgen.

Gezinssamenstelling

- Alleenstaand
- Meerpersoonshuishouden
- Samenwonend met kind
- Eenouderhuishouden
- Samenwonend zonder kind
- 18+ inwonend bij ouders

Nieuwe gebiedsfolders en aanbodbrochures

In 2017 hebben we onder andere onze website doorontwikkeld met klantverhalen, een nieuwe folderlijn ontwikkeld en regelmatig de publiciteit gezocht. Ook besteedden we aandacht aan internal branding door onze medewerkers te betrekken bij onze missie, visie en pijlers onder de vlag 'Zelf, samen, sterker'. We vinden het belangrijk dat we actief uitdragen waarvoor we staan.

“Als eerste aanspeekpunt is het belangrijk dat we als vertrouwenwekkend en laagdrempelig worden ervaren. Herkenbaarheid en vindbaarheid zijn enorm belangrijk in onze sector.”







Renata Fideli: *“Ons 20-jarig jubileum liet zien hoe diepgeworteld wij inmiddels zijn in Haarlemmermeer en daarbuiten. In het algemeen gaat het goed met het welzijn van haar inwoners. Maar hun welbevinden staat wel onder druk. MeerWaarde blijft dus zeker nodig maar zal, zoals de organisatie de afgelopen twintig jaar alsmat heeft gedaan, mee moeten blijven veranderen met de samenleving.”*

Koersvast verder

Samen met onze medewerkers zijn we in 2017 een uitdagende strategietocht aangegaan. Dit resulteerde in het Koersplan 2018 – 2020: ‘Het sociaal werk wijst de weg in het sociaal domein’

“Een heldere strategie is geen vaststaand, onwrikbaar gegeven. Het is eerder een ontdekkingsreis”.



KOERSVAST VERDER 2018 – 2020

Zelf, samen, sterker!



MeerWaarde
WELZIJN